



Alarma de Consumidor

Facturas de servicios públicos y su reporte de crédito



Existen muchos tipos distintos de crédito, tales como el crédito otorgado por comercios minoristas, préstamos para automotores e hipotecas. Un tipo de crédito importante sin el cual la mayoría de nosotros no podría vivir es el crédito de los servicios públicos. Al igual que el crédito de los comercios, el crédito de los servicios públicos nos permite recibir un servicio (o bien) ahora y pagarlo más adelante. Las compañías de servicios públicos llevan un registro de su historial de pago que conforma su crédito de servicios públicos. Este registro forma parte de su historial de crédito general. Por lo tanto, es importante tratar el crédito de servicios públicos del mismo modo que cualquier otro tipo de crédito.

¿Qué es la información de crédito?

Las agencias de información de crédito recopilan y guardan información sobre créditos al consumidor y utilizan esta información para elaborar un reporte de crédito sobre las personas. La información que aparece en el informe puede incluir historiales de pago de facturas, identificación e información laboral, y si la persona tuvo juicios, arrestos o ha presentado bancarrota. Las agencias de información de crédito suministran el reporte de crédito de una persona cuando lo solicitan las entidades de préstamo, aseguradoras, posibles empleadores y otros organismos que tengan la necesidad legítima de obtener esta información. Los informes de crédito se utilizan para evaluar la solvencia de un consumidor y para predecir la capacidad y voluntad de un individuo de pagar una deuda. La distribución de información de crédito en una actividad comercial regulada federalmente. La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés), el organismo nacional encargado de proteger al consumidor, tiene la responsabilidad de administrar las normas y leyes relacionadas con la información de crédito y hace cumplir las leyes promulgadas para proteger a los consumidores.

¿Las compañías de servicios públicos informan los pagos de las facturas de servicios de los consumidores?

Las facturas de servicios cubren los cargos por bienes y servicios después de que han sido consumidos por el cliente. Por lo tanto, una compañía de servicios públicos es un acreedor habilitado según las pautas federales para informar los historiales de pagos de facturas de sus clientes a las agencias de informes de crédito. El objetivo principal de una compañía de servicios públicos al brindar esta información a las agencias de información de crédito es reducir las deudas incobrables promoviendo el pago puntual de las facturas. Por lo general, las deudas incobrables se toman como el costo de hacer negocios y normalmente se recuperan a través de los costos asignados a las facturas de todos los clientes. Al reducir la deuda incobrable, una compañía puede mantener los costos bajos.

Las compañías de servicios públicos tienen distintas prácticas sobre la frecuencia y cantidad de información que le suministran a las agencias de información de crédito. Algunas compañías informan únicamente el historial del crédito de servicios públicos de aquellos clientes con cuentas morosas. Otras compañías de servicios públicos informan el historial de pago de facturas de todos sus clientes, tanto el historial positivo como el negativo. Según el segundo método, llamado "información completa del expediente", los clientes con antecedentes de pagos puntuales pueden beneficiarse ya que esto mejor la calificación de crédito, mientras que los clientes con antecedentes de pagos impuntuales o falta de pago pueden sufrir una reducción de la calificación de crédito.

¿Qué ocurre si tengo problemas para pagar mis facturas? ¿Cómo protejo mi crédito?

Los clientes deben comunicarse con su compañía de servicios públicos **de inmediato** cuando anticipan que tendrán problemas para pagar la factura. Las compañías de servicios públicos pueden ofrecerle opciones de pago (plan de pago fijo por mes u otros acuerdos de pago) para ayudar a los clientes a administrar sus facturas y evitar los registros de pago desfavorables. Si usted tiene un acuerdo de pago, como por ejemplo, el plan de protección de invierno u otro programa de pago con una compañía de servicios públicos, deberá considerarse que usted está al día con el pago, siempre que realice los pagos mínimos exigidos según su plan específico. Además, muchas compañías ahora ofrecen opciones de pago alternativas tal como pago en línea, pagos electrónicos automáticos desde cuentas de cheques o cuentas de ahorros, pagos telefónicos y pagos a través de tarjetas de crédito. Las compañías también pueden derivar a sus clientes a distintas agencias que pueden brindarles asistencia para pagar la factura.

¿Cómo averiguo qué dice mi Reporte de crédito?

Según la Ley de Informe Justo de Crédito (FCRA, por sus siglas en inglés) de 2003, todas las agencias de información de crédito deben brindar a los clientes, cuando así lo soliciten, un reporte de crédito **gratuito** cada 12 meses. Las solicitudes de informes gratuitos pueden hacerse llamando al número gratuito: 1-877-322-8228 o ingresando a annualcreditreport.com (Nota: *Ésta es la única fuente en línea autorizada para recibir un reporte de crédito gratuito según la ley federal. Cuidado: existen otros sitios en Internet no autorizados o fraudulentos que pueden parecer similares*). Al revisar su reporte de crédito, los consumidores pueden verificar la exactitud de la información que aparece en el informe y disputar las inexactitudes.

¿Qué puedo hacer si creo que mi reporte de crédito es inexacto?

Según la FCRA, si un cliente disputa la exactitud de la información que aparece en el reporte de crédito, la agencia de información de crédito y la compañía que suministra la información disputada deberán investigar los puntos en cuestión y deberán corregir las inexactitudes.

El sitio web de FTC en Free Credit Reports (Informes de créditos gratuitos) brinda información útil adicional. También puede comunicarse con la FTC al número gratuito 1-877-382-4357; (TTY: 1-866-653-4261) o puede escribirle a la FTC a:

Federal Trade Commission
Consumer Response Center – FCRA
Washington, D.C. 20580

Otros sitios web de la FTC relacionados con los informes de crédito:

[Want a Free Annual Credit Report?](#)
[Fake Credit Report Sites: Cashing in on Your Personal Information](#)
[The Fair Credit Reporting Act](#)
[How to Dispute Credit Report Errors](#)
[Credit Scoring](#)
[Building a Better Credit Report](#)
[Credit Repair: Self Help May Be Best](#)
[Access to Free Credit Reports](#) (también en [español](#))

